

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Bank Syariah

1. Pengertian Bank Syariah

Bank syariah merupakan lembaga perbankan yang memberikan produk maupun jasa, penyimpanan dan mengirim uang, serta memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang, beroperasi disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah.¹⁷ Menurut Undang-undang RI Nomor 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah, “Perbankan Syariah” adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.¹⁸

Kegiatan yang utama dalam lembaga perbankan merupakan penghimpunan dana dan penyaluran dana, serta juga ada yang dinamakan dengan jasa bank tetapi hal tersebut hanya sekedar pendukung dari lembaga perbankan. Penghimpunan dana sendiri memiliki makna dimana mengumpulkan dana dari masyarakat dengan cara membelinya berbentuk tabungan maupun deposito yang ada dalam bank. Pengertian menyalurkan dana dimana sebaliknya dari penghimpunan dana, yang dana penghimpunan dari masyarakat tersebut disalurkan kembali dalam berbentuk pembiayaan. Jasa bank lainnya mempunyai arti dimana merupakan suatu jasa pelengkap dalam program lembaga perbankan. Untuk dapat memperlancar suatu penghimpunan dan penyaluran dana, jasa-jasa dapat sebagai pembantu

¹⁷ Harun Yahya, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Dzikra, 2005), 13.

¹⁸ Muhammad, *Model-model Akad Pembiayaan di Bank Syariah*, (Yogyakarta: UII Press, 2009), 4.

jalannya kedua kegiatan tersebut, baik yang berhubungan langsung maupun tidak secara.¹⁹

Lembaga perbankan suatu perantara masyarakat untuk mendapatkan solusi keuangan dimana antara masyarakat berlebih dengan masyarakat yang membutuhkan persepsi tersebut merupakan praktik atau fungsi dari bank sendiri. Yang dimaksud masyarakat berlebih adalah dimana ia mempunyai keuangan yang lebih dan akan menyimpannya pada bank yang di percayanya. Dana tersebut akan tersimpan baik-baik dan akan terhidar dari pencurian maupun kehilangan. Dalam hal ini dana yang tersimpan pada simpanan ini akan diproses dengan cara disalurkan lagi pada masyarakat yang akan membutuhkan dana tersebut.

Prinsip syariah merupakan penerapan dari perbankan syariah dimana menerapkan bagi hasil dalam ketentuannya. Pada bank ini berdasarkan hukum islam dalam setiap pemberian jasa perbankan. Berikut diantara Prinsip-prinsip syariah yang sudah dilaksanakan oleh bank syariah sebagai berikut:

- 1) Prinsip bagi hasil digunakan untuk setiap transaksi pembiayaan.
- 2) Prinsip *musharakah* digunakan dalam hal pembiayaan penyertaan modal.
- 3) *Murabahah* biasanya digunakan sebagai prinsip jual beli barang.
- 4) *ijarah* diperuntukan untuk pembiayaan barang modal
- 5) *ijarah wa iqtina* merupakan pilihan dimana pergantian atas kepemilikan suatu barang yang telah disewakan oleh bank.²⁰

3. Produk-produk Bank Syariah

Berbagai macam jenis produk bank syariah antara lain pengumpulan dana dan penyaluran dana, sebagai berikut:

¹⁹ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), 13-15.

²⁰ Ibid., 15.

1) Produk pengumpulan dana

Merupakan pelayanan jasa yang berupa simpanan atau tabungan yang tidak memiliki syarat-syarat tertentu dan tidak terikat jangka waktu. Berikut beberapa produk jenis simpanan atau tabungan yang dapat dipilih oleh nasabah sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah, antara lain:

a. Prinsip wadi'ah

Dimana seorang nasabah bertindak sebagai yang meminjamkan uang dan bank bertindak sebagai yang meminjam.

b. Prinsip mudharabah

Merupakan penyimpan atau deposan bertindak sebagai *shahibul mal* dan bank sebagai *mudharib*. Dana tersebut digunakan oleh bank untuk melakukan pembiayaan akad jual beli maupun syirkah. Dan apabila terjadi kerugian bank akan melakukan tanggungjawab,

c. Prinsip jual beli

Berikut mekanisme prinsip jual beli, dimana yang dilakukan dengan pola:

1. Dilakukan dengan *transfer of property*.
2. Tingkat keuntungan untuk bank ditentukan didepan dan menjadi harga jual barang tersebut.

d. Prinsip sewa (ijarah)

Transaksi ijarah merupakan pemindahan manfaat. Pada dasarnya prinsip ijarah sama dengan jual beli, namun bedanya terletak pada obyeknya. Jika jual beli obyeknya barang, namun ijarah obyeknya transaksinya jasa. Harga sewa dan harga jual disepakati di awal perjanjian.

e. Prinsip bagi hasil (*syirkah*)

1. *Musyarakah*, kerjasama dalam suatu usaha oleh dua pihak.
2. *Mudharabah*, kerjasama dimana dengan shahibul mal memebrikan dan penuh kepada mudharib yang memiliki keahlian.
3. *Mudharabah muqayadah*, pada dasarnya sama. Namun perbedaannya terletak pada adanya pembatasan penggunaan modal sesuai dengan permintaan pemilik modal tersebut.

f. Akad pelengkap

Akad pelengkap merupakan sebagai akad pelayanan jasa, antara lain:

1. *Al-Hiwalah* (Pengalihan Utang), transaksi pengalihan utang piutang. Biasanya digunakan untuk membantu supplier mendapatkan modal tunai agar dapat melanjutkan produksinya
2. *Rahn* (Gadai), untuk memebrikan jaminan pembayaran kepda bank dalam memberikan pembayaran.
3. *Al-Qardh*, merupakan untuk membantu nasabah dalam hal keuangan dengan cara cepat dan berjangka pendek.
4. *Wakalah*, bank diberikan kepercayaan untuk mewakili nasabah dalam melakukan pekerjaan jasa tertentu. Seperti halnya transfer.
5. *Kafalah*, bank garansi yang digunakan untuk dapat menjamin pembayaran suatu kewajiban pembayaran.

2) Produk penyaluran dana

Produk penyaluran dana bank syariah terdapat tiga model antara lain:

- 1) Transaksi pembiayaan yang digunakan untuk memiliki suatu barang dapat dilakukan dengan cara prinsip jual beli.
- 2) Transaksi pembiayaan yang digunakan untuk mendapatkan jasa dilakukan dengan prinsip sewa.
- 3) Transaksi pembiayaan yang digunakan untuk usaha kerjasama, dengan prinsip bagi hasil.²¹

Orientasi pembiayaan untuk dapat mengembangkan serta meningkatkan pendapatan nasabah maupun bank. Untuk sasaran semua ini ditunjukkan pada ekonomi seperti usaha antara lain: pertanian perdagangan, dan industri rumah tangga.

2. Tujuan Bank syariah

Bank syariah mempunyai berbagai suatu tujuan diantaranya sebagai berikut:

- a. Untuk mengarahkan suatu tindakan transaksi secara islam dan terutama menghindari suatu kegiatan yang akan selalu berhubungan dengan praktek riba. Sebab ribanya sangat berdampak negatif terhadap manusia selain itu riba juga dilarang bagi umat islam.
- b. Untuk dapat memberikan suatu keadilan ekonomi dengan melalui suatu kegiatan investasi, supaya tidak akan terjadinya kesenjangan yang berdampak sangat besar.
- c. Untuk menumbuhkan pemilik usaha kecil dimana berfokus untuk dapat meningkatkan hidupnya dan selalu bisa berusaha membangun usahanya dengan mandiri.
- d. Supaya dapat memelihara kestabilan ekonomi moneter. Adanya bank syariah bertujuan untuk dapat meminimalisir adanya inflasi,

²¹ Muhammad, *Model-model Akad Pembiayaan di Bank Syariah*, 5-14.

serta dapat memberikan persaingan antar lembaga perbankan yang tidak baik.

- e. Untuk memberikan edukasi pada umat islam agar tidak selalu ketergantungan transaksi pada bank non islam.²²

B. Konsep Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Pada dasarnya sebuah pelayanan merupakan suatu hal yang diberikan kepada nasabah dalam hal melayani, yang bersifat membuat nasabah tersebut tidak akan merasa kecewa. Kegiatan yang dilakukan petugas bank dengan komunikasi dan berinteraksi dengan cara langsung maupun tidak langsung secara baik pada saat dengan nasabah merupakan juga definisi pelayanan.²³ Islam mengajarkan kita jika memberikan pelayanan yang berupa jasa maupun barang hendaknya harus dapat memberikan dengan yang baik dan berkualitas. Jangan sesekali memberikan pelayanan yang tidak baik, buruk dan membuat orang tersebut merasa kecewa. Seperti penjelasan yang terdapat pada surat Al Baqoroh ayat 267:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيذِهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

”Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan)

²² Warkum Sumitro, *Asas-Asas Perbankan Islam dan Lembaga-Lembaga Terkait Al- Muamalat Al-Haditsah, wa Ahkamuh*, (Jakarta: PT. Grafindo Persada, 1996), 18.

²³ Herry Achmad Buchory dan Djaslim Saladin, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank*, 108.

terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Mahakaya, Maha Terpuji."²⁴

Dari penjelasan atas tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan sangat penting terlebih lagi jika memberikan pelayanan yang berkualitas, sebab pelayanan bukan hanya sekedar melayani ataupun mengantarkan saja. Melayani artinya mudah mengerti, memahami dan dapat merasakan, sehingga kepuasan nasabah terhadap produk maupun jasa yang diberikan tidak akan kecewa serta diragukan lagi dalam bertransaksi.

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasap mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang di sediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.²⁵ Pelayanan prima merupakan layanan yang diberikan secara sebaik-baiknya, memiliki mutu layanan yang tinggi, dan layanan tergolong terbaik. Bentuk pelayanan prima yang baik adalah pelayanan yang dilakukan dengan ramah, cepat, tepat, dan nyaman sehingga memenuhi kepuasan atau harapan nasabahnya bahkan akan melebihi harapan nasabah. Pelayanan prima, sebagaimana tuntutan pelayanan yang memuaskan pelanggan atau masyarakat, maka memerlukan persyaratan agar dapat dirasakan oleh setiap pelayan untuk memiliki kualitas kompetensi yang profesional, dengan demikian kualitas kompetensi profesionalisme menjadi suatu aspek penting dan wajar dalam setiap transaksi. pelayanan prima adalah segala upaya dari seseorang yang terbaik dan sempurna diwujudkan dalam bentuk memenuhi kebutuhan orang lain, sehingga orang tersebut merasa puas.²⁶ Pelayanan prima merupakan kepedulian kepada perusahaan terhadap nasabah dengan cara melayani

²⁴ Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahnya*, (Jakarta: Yayasan Penyelenggara Penterjemah Al-Quran, 2005), 200.

²⁵ Ratminto dan Atik Septi, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), 1.

²⁶ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan.*, 76.

nasabah secara baik bertujuan dapat memudahkan nasabah dalam memenuhi kebutuhan yang diperlukannya, tujuan tersebut supaya nasabah menjadi setia terhadap bank tersebut. Untuk dapat membuat suatu pelayanan prima tersebut berhasil harus didukung dengan tanggungjawab, penampilan yang baik sikap dan tindakan yang sesuai dalam melaksanakannya.²⁷

3. Ciri-ciri Pelayanan Prima

Lembaga bank harus memberikan suatu layanan pada nasabah tidak hanya dari segi pengetahuan tentang perbankan saja akan tetapi menyangkut pula permasalahan etika pelayanan yang prima. Adapun ciri-ciri etika pelayanan yang prima adalah:

- a. Memiliki personil atau sumber daya manusia yang profesional dan bermoral.

Segenap karyawan dari level manajemen sampai dengan staff harus memiliki kemampuan keterampilan tentang aspek teknis perbankan, menguasai dalam hal produk bank, dapat memudahkan nasabah untuk mengerti dan membuat nasabah tertarik.

- b. Memiliki sarana dan prasarana yang layak dan memadai.

Sarana yang baik dan lengkap merupakan faktor utama dari memberikan pelayanan prima karena pelayanan prima tidak hanya selalu pada sumber daya manusia nya tetapi harus didukung juga adanya fasilitas yang terpenuhi.

- c. Memiliki sikap melayani secara cepat dan tanggap (*responsif*).

Karyawan harus tanggap dan sigap menghadapi suatu keluhan yang dimiliki nasabah dan mampu memberikan ketenangan terhadap nasabah dalam hal kesulitannya.

²⁷ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah.*, 214.

d. Memiliki sikap komunikatif.

Karyawan harus mampu memberikan penjelasan secara singkat, jelas dan mudah dimengerti oleh nasabah atas kesulitan yang dialami nasabah. Karyawan harus mampu berkomunikasi dengan nasabah baik tanpa diminta maupun diminta.

e. Berperilaku dan berpenampilan secara simpatik.

Tidak menunjukkan raut wajah yang sedang emosi kepada nasabah yang dapat membuat emosi. Berperilaku dan bersikap tidak menyalahkan nasabah disaat adanya kesalahan-kesalahan yang terjadi..

f. Memiliki penampilan dan bicara yang menyenangkan.

Faktor dari kepuasan nasabah salah satunya adalah kepercayaan. Penampilan faktor pendukung dari pelayanan dengan meberikan keramahan, sopan dan dapat dipercaya terhadap nasabah yang ada.²⁸

Ciri-ciri pelayanan bank yang profesional, antara lain:

- a) Cepat dan tepat, melakukan pelayanan terhadap nasabah dengan waktu yang tidak terlalu lama.
- b) Cermat dan cekatan, cepat tangap dalam memberikan pelayanan serta tidak menyimpang prosedur dalam memberikan pelayanan.
- c) Teliti, melaksanakan atau melakukan hal dengan benar dan tidak melakukan kesalahan.
- d) Sopan dan ramah, dalam pelayanan harus rendah hati dan tidak sombong atau angkuh kepada nasabah.
- e) Rapi, bersih dan sehat, mengutamakan cara berpakaian, diri dan kebersihatan agar terlihat segar dan baik saat akan melayani nasabah.

²⁸ Ibid., 226-227.

- f) Menyenangkan, tidak membuat nasabah merasa kecewa.
- g) Memuaskan, memberikan pelayanan kepada nasabah dengan sebaik-baiknya sesuai ketentuan yang berlaku.

4. Manfaat Pelayanan yang Baik

Keuntungan untuk perusahaan yang bergerak pada bidang jasa dengan memberikan suatu cara pelayanan yang baik kepada nasabahnya, berikut beberapa manfaat dari memberikan pelayanan baik antara lain:

- 1) Rasa setia pelanggan terhadap perusahaan

Memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada nasabah akan dapat menjadikan nasabah tersebut percaya dan tidak ragu terhadap perusahaan, sehingga nasabah tersebut akan menjadi loyal atau menetap.

- 2) Keberlangsungan bisnis dapat terjamin

Semakin meningkatkannya pelayanan yang diberikan dan dapat berkreaitif untuk dapat menarik nasabah, akan menjamin keberlangsungan bisnis perusahaan terjaga. Karena semakinnya banyaknya perusahaan mendapatkan nasabah akan dapat meminimalisir masalah pada perusahaan.

- 3) Nasabah akan menjadi media iklan

Perasaan yang dirasakan oleh nasabah jika mendapatkan pelayanan yang memuaskan akan dapat memberikan keuntungan untuk perusahaan. Dimana jika nasabah mendapatkan pelayanan yang berkualitas pada perusahaan tertentu ia akan mempromosikan atau memberitahukan kepada saudara atau masyarakat terhadap pelayanan yang diterimanya, sehingga masyarakat dapat tertarik dan bertransaksi pada perusahaan tersebut.

4) Kepuasan nasabah

Memberikan kualitas pelayanan maupun kualitas produk dalam setiap perusahaan akan dapat memenuhi keinginan nasabah dan memberikan kepuasan nasabah.

5) Harga tidak akan menjadi permasalahan

Setiap harga produk yang ditawarkan tidak akan menjadi suatu permasalahan pada nasabah di karenakan sudah mendapatkan kepercayaan penuh dalam hal kualitas yang telah diberikan oleh perusahaan.

6) Meningkatkan reputasi suatu perusahaan sendiri

Dengan banyaknya nasabah dalam hal kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga nasabah menjadi setia dan dapat meningkatkan reputasi perusahaan tersebut di masyarakat.

7) Keunggulan bersaing

Keuntungan perusahaan dibandingkan dengan perusahaan lain, jika menerapkan pelayanan baik dan berkualitas untuk diberikan pada nasabah atau pelanggan akan menjadikan mereka setia pada perusahaan, sehingga dapat meningkatkan citra positif pada perusahaan.

5. Kualitas Pelayanan Jasa Bank

Pengukuran dalam hal kualitas pelayanan tidak bisa hanya dinilai dari pihak yang melakukan pelayanan saja, tapi juga harus dilakukan oleh pihak nasabah yang menjadi orang yang dilayani. Sebab nasabahlah yang bisa merasakan kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan dan nasabah akan menilai dengan suatu kesesuaian terhadap hal-hal yang nasabah inginkan atau harapkan..

1) Kualitas layanan internal

Kualitas layanan internal dimana karyawan berusaha memanfaatkan fasilitas yang sudah ada pada perusahaan.

Faktor yang mendukung terciptanya kualitas pelayanan internal sebagai berikut:

- a. Pola manajemen yang baik.
- b. Adanya fasilitas-fasilitas pendukung lainnya.
- c. Tersedianya pengembangan insani.
- d. Budaya dan hubungan kerja yang baik.
- e. Pola yang baik.

2) Kualitas layanan eksternal

kualitas layanan ini tertuju kepada nasabah yang dapat dinamakan eksternal, kualitas layanan ini ditimbulkan oleh factor-faktor antara lain:

- a. Terkait penyediaan jasa yang berkualitas.
- b. Terkait penyediaan produk yang berkualitas.²⁹

Terdapat sekurangnya lima criteria yang pokok terhadap kualitas pelayanan yaitu antara lainnya:

- 1) Bentuk fisik (*Tangibles*), yaitu. perusahaan dalam menonjolkan kemampuan pada nasabah. Sarana, prasarana dan keadaan lingkungan. Kelengkapan fasilitas fisik dari bank merupakan sesuatu hal yang dapat membuat nasabah tertarik
- 2) Keandalan (*Reability*), yaitu. merupakan kemampuan suatu perbankan dalam menangani nasabah dan dalam cara pelayanan terhadap nasabah secara baik
- 3) Ketanggapan (*Responsiveness*), yaitu kemampuan bank dalam memberikan pelayanan dengan tujuan dapat memberikan suatu kepercayaan nasabah terhadap perusahaan.
- 4) Jaminan (*Assurance*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam memberikan suatu layanan kepada nasabah sesuai dari apa yang telah ditentukan.

²⁹ Ibid., 220-221.

- 5) Empaty (*Empathy*) yaitu. kemampuan memberikan layanan dan memfokuskan pada nasabah dengan dapat memahami apa yang menjadi keinginan maupun kebutuhan nasabah³⁰

C. Konsep Budaya Kerja

Budaya kerja berpedoman dari nilai-nilai yang dimiliki oleh organisasi atau perusahaan dan diolah sedemikian rupa menjadi nilai-nilai baru, yang akan menjadi sikap serta perilaku manajemen dalam menghadapi tantangan baru. Budaya kerja tidak akan muncul dengan begitu saja, tetapi harus diupayakan dengan sungguh-sungguh melalui proses yang terkendali dengan dapat melibatkan semua unsur sumber daya manusia dalam seperangkat sistem, alat-alat maupun teknik-teknik pendukung lainnya. Budaya kerja merupakan komitmen suatu organisasi atau perusahaan untuk berupaya membangun sumber daya manusia dengan proses kerja dan hasil kerja yang baik.³¹

Menurut Gering supriyadi dan Tri Guno, budaya kerja merupakan suatu falsafah yang didasari terhadap pandangan hidup sebagai nilai-nilai yang menjadi sifat, kebiasaan dan kekuatan pendorong, membudaya dalam kehidupan suatu kelompok masyarakat atau organisasi, kemudian tercermin dari sikap menjadi perilaku, kepercayaan, cita-cita, pendapat dan tindakan yang terwujud sebagai “kerja” atau “bekerja”. Pengembangan, perencanaan, produksi serta pelayanan suatu produk yang berkualitas dalam arti optimal, ekonomi dan memuaskan.³² Budaya kerja sangat digunakan untuk dapat merupakah cara kerja lama menjadikan cara kerja yang baru yang akan berorientasi untuk dapat memuaskan suatu pengunjung/pelanggan atau masyarakat. Beberapa indikator mengenai budaya kerja antara lainnya:

³⁰ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, 221.

³¹ Tubagus Achmad Darodjat, *Pentingnya Budaya Kerja Tinggi dan Kuat Absolute*, (Bandung: PT Refika Aditama, 2015), 36.

³² Gering Supriyadi dan Tri Guno, *Budaya Kerja Organisasi Pemerintah*, (Jakarta: Lembaga Administrasi Negara, 2003), 8.

1. Sikap terhadap pekerjaan

Ketekunan atau kesukaan dalam hal kerja dibandingkan dengan kegiatan yang lainnya, seperti contoh bersantai atau terpaksa dalam melakukan kegiatan yang telah ditentukan.

2. Perilaku pada waktu bekerja

Berperilaku dengan berdedikasi tinggi, rajin, bertanggungjawab, cermat dan teliti serta mampu mempelajari terhadap tugas dan kewajibannya dan senantiasa membantu sesama rekan karyawan.

3. Disiplin dalam bekerja

Bersikap menghargai, menghormati serta patuh dan taat terhadap hal peraturan yang telah ditetapkan atau berlaku.³³

Pelaksanaan budaya kerja dengan baik akan dapat merubah sikap dan perilaku sumber daya manusia untuk dapat mencapai produktivitas kerja yang lebih tinggi dalam menghadapi suatu tantangan masa depan. Adapun beberapa manfaat yang didapat antara lain:

1. Dapat menjamin hasil kerja dengan memberikan suatu kualitas yang lebih baik.
2. Membuka seluruh jaringan komunikasi, keterbukaan, kebersamaan, kegotong-royongan, kekeluargaan, dan dapat menemukan kesalahan serta cepat memperbaikinya.
3. Dapat cepat menyesuaikan diri dari perkembangan dari luar, seperti faktor pelanggan, teknologi, sosial, ekonomi.
4. Dapat meminimalisir laporan berupa data-data dan informasi yang salah dan palsu.³⁴

³³ Triguno, *Budaya Kerja: Menciptakan Lingkungan Yang Kondusif Untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*, (Jakarta: Golden Trayon Press, 2004), 8.

³⁴ Gering Supriyadi dan Tri Guno, *Budaya Kerja Organisasi Pemerintah*, 11.

D. Frontliner

1. Pengertian Frontliner

Pada umumnya suatu lembaga perbankan terdapat elmen yang sayang penting, dimana elemen tersebut terdiri dari tiga diantaranya *Security, Customer Service dan teller*. Merekalah yang sangat berperan penting dalam hal memberika suatu pelayanan disbuah bank. Ketiga elemen penting inilah yang akan selalu menjaga nama baik perusahaan, dimana merakalah langsung akan selalu bertemu pertama masyarakat maupun nasabah pertama kalinya. Setiap organ atau elemen ini selalu dapat dituntut untuk memberi layanan nasabah dengan baik diharapkan dapat memberikan kesan yang baik pada masyarakat. Dalam hal melayani harus juga dapat menunjukkan suatu ketrampilan yang kesannya dapat nasabah akan merasa puas, dan tidak hanya sekedar melayani nasabah. memberikan pelayanan yang dapat memunculkan perasaan nasabah sennang ataupun puas akan berdampak baik bagi perusahaan dengan contoh nasabah akan selalu melakukan transaksi di bank tersebut secara baik dan nyaman.³⁵

Frontliner sangat berpedomann dengan Standar layanan yang sudah ada atau yang berlaku, sebab hal tersbut akan dapat menciptakan suatu kepuasan nasbaah terhadap pelayanan yang sudah diterimanya. Karena sebuah keberhasilan dari lembaga perbankan merupakan nasabah merasa dilayani dengan baik dengan kata lain puas dalam pelayanan. Dalam hal tersebut nasabah merupakan faktor terpenting dalam menilai suatu kualitas pelayanan yang baik serta mutu yang tinggi pada suatu perbankan tersebut.

2. Customer Service

a) Pengertian Customer Service

Customer service terdiri dari kata “*Customer*” yang memiliki arti *Pelayanan*, dan “*Service*” yang mempunyai makna

³⁵ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan.*, 2.

Pelayanan. Customer Service merupakan bagian pada perbankan yang berada di bagian *front office* yang memiliki fungsi memberikan informasi mengenai produk maupun jasa bank tersebut kepada nasabah dan membantu kebutuhan nasabah yang diperlukan mengenai pelayanan dan produk bank.³⁶

Pengertian *Customer Service* secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.³⁷ Seorang *Customer Service* memegang peranan sangat penting di samping memberikan pelayanan juga sebagai Pembina hubungan dengan masyarakat atau *public relation*. *Customer Service* bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik dengan cara merayu para calon nasabah agar menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara. *Customer Service* juga harus dapat menjaga nasabah lama supaya tidak akan pergi ke bank lainnya. Oleh sebab tersebut, tugas yang ditanggung oleh *Customer Service* merupakan kunci yang utama dalam kegiatan operasional perbankan.

Untuk dapat memberikan kesan yang baik dan kepercayaan perusahaan pada, bank diperlukan selalu mempertahankan citra positif pada semua masyarakat. Kualitas produk maupun kualitas pelayanan dengan secara baik dapat menumbuhkan citra pada perusahaan. Tanpa adanya citra yang positif, maka kepercayaan nasabah terhadap bank tidak akan ada dan akan mengakibatkan dampak yang buruk pada perusahaan.

b) Fungsi dan Tugas *Customer Service*

Dalam praktiknya fungsi *customer service* adalah sebagai *resepsionis, deskman, salesman, customer relation officer, dan*

³⁶ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan.*, 64.

³⁷ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (rev.ed.; Jakarta: Kencana, 2008), 180.

komunikator. Dan tugas seorang *customer service* yang sesuai dengan fungsinya tersebut adalah sebagai berikut:

1) Sebagai *Resepsionis*

Dalam hal ini, *customer service* bertugas menerima tamu atau nasabah yang datang ke bank dengan ramah, sopan, tenang, simpatik, menarik, dan menyenangkan. *Customer service* harus selalu memberi perhatian, berbicara dengan suara yang lembut dan jelas. Penggunaan bahasa yang mudah dimengerti serta mengucapkan salam, misalnya “selamat pagi/siang/sore” sesuai dengan kondisi.

2) Sebagai *Deskman*

Sebagai *deskman*, tugas *customer service* antara lain memberikan informasi mengenai produk-produk bank, menjelaskan manfaat dan ciri-ciri produk bank..

3) Sebagai *Salesman*

Sebagai *salesman*, tugas *customer service* bank adalah menjual produk perbankan, melakukan *cross selling*, mengadakan pendekatan dan mencari nasabah baru. Berusaha membujuk nasabah yang baru serta berusaha mempertahankan nasabah yang lama. Juga berusaha mengatasi setiap permasalahan yang dihadapi nasabah, termasuk keberatan dan keluhan nasabah.³⁸

4) Sebagai *Customer Relation Officer*

Dalam hal ini, *customer service* bertugas menjaga *image* bank dengan cara membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, sehingga nasabah merasa senang, puas dan makin percaya kepada bank. Yang terpenting adalah sebagai penghubung antara bank dengan seluruh nasabah.

³⁸ Kasmir, *Pemasaran Bank*, 180-182.

5) Sebagai *Komunikator*

Bertugas memberikan segala informasi dan kemudahan-kemudahan kepada nasabah. Di samping juga sebagai tempat menampung keluhan, keberatan atau konsultasi. Sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah.³⁹

Dalam praktiknya, fungsi customer service bank antara lain:

- 1) Sebagai *Resseptionis, Customer Service* berfungsi sebagai penerima maupun melayani nasabah yang datang dibank.
- 2) Sebagai *Deskman, Customer Service* berfungsi melayani nasabah dalam hal berbagai transaksi yang berupa berbagai aplikasi perbankan.
- 3) Sebagai *Salesman* berfungsi sebagai petugas yang menawarkan berbagai produk perbankan dan juga sebagai pelaksana *cross selling*.
- 4) Sebagai *Customer Relation Officer, Customer Service* berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk merayu atau membujuk agar nasabah tetap bertahan tidak lari dari bank yang bersangkutan apabila menghadapi masalah nasabah.
- 5) Sebagai *Komunikator*, orang yang dapat menghubungi nasabah serta memberikan informasi yang lengkap tentang produk perbankan kepada nasabah

c) **Dasar-dasar *Customer Service* dalam pelayanan**

Berikut ini berbagai pelayanan yang harus dikuasi oleh *customer service* dalam melakukan tugasnya, antara lain:

³⁹ Kasmir, *Manajemen Perbankan.*, 251-252.

1. Berpakain sopan dan berpenampilan rapi

Berpakaian dengan baik serta bersih sesuai dengan prosedur yang diterapkan dibank, tidak memakai atau menggunakan make *up* yang berlebihan.

2. Percaya diri

Dalam saat melayani nasabah harus yakin dan tidak boleh ragu-ragu dalam hal melayni nasabah, harus selalu tersenyum dalam melayani nasabah agar nasabah merasa nyaman.

3. Bahasa dalam berbicara harus jelas dan baik

Harus mampu berkomunikasi dengan nasabah dengan intonasi atau bahasa yang baik, sopan dan jelas sehingga mudah dipahami oleh nasabah.

4. Tidak memotong pembicaraan

Usahakan jika nasabah sedang berbicara jangan langsung memotong pembicara seakan-akan berdebat dengan nasabah dan hindari kata-kata yang dapat menyinggung perasaan nasabah.

5. Dapat menyakinkan nasabah

Harus dapat menyakinkan nasabah terhadap hal argumen maupun keunggulan dan kelebihan produk yang diinginkan nasabah

6. Dapat memberikan kepuasan nasabah

Customer service harus mampu memberikan pelayanan yang membuat nasabah puas terhadap pelayanan yang diberikan seperti memberi perhatian dan selalu ramah pada nasabah.

7. Dapat memberikan kejelasan kepada nasabah

Artinya dalam setiap hal permasalahan *Customer service* harus dapat memberikan penjelasan

kepada nasabah dan bertanggungjawab dalam memberikan solusi yang dapat diselesaikan.

d) Syarat-syarat seorang *Customer Service*

Dalam hal pelayanan bank harus dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik untuk kepuasan nasabah, untuk hal memberikan kepuasan nasabah, bank harus mempunyai seorang *customer service* yang baik dan berkulian dalam hal memberikan pelayanan yang baik. Berikut hal-hal yang menjadi syarat seorang *customer service*, sebagai berikut:

1) Persyaratan Fisik

Seorang *customer service* harus mempunyai penampilan yang menarik dan sesuai dengan ketentuan bank, memiliki tinggi dan berat badan yang ideal, mempunyai raut wajah yang menawan, sehat jasmani dan rohani, tidak bau badan maupun mulut, serta selalu bersih.

2) Persyaratan Mental

Customer service harus selalu murah senyum setiap semua orang, mempunyai rasa sabar, ramah dan sopan. Tidak mudah putus asa, tidak mudah gampang emosi, harus memiliki percaya diri tinggi, rajin dan teliti dalam segala hal yang dilakukan serta yang mempunyai tanggungjawab.

3) Persyaratan Sosial

Mempunyai jiwa sosial, mudah dalam beradaptasi, paham dan jelas dalam berkomunikasi, mudah dalam menjalin kerjasama, dan memiliki sikap bijaksana.

4) Persyaratan Kepribadian

Harus mempunyai kesabaran, ramah dan selalu tersenyum dalam melayani nasabah serta memiliki rasa empatik. Dalam hal melayani nasabah, *customer servicer* harus mempunyai sikap yang baik, tidak mudah terpancing emosi dan bisa mengendalikan diri, tidak memotong pembicaraan dan menjadi pendengar yang baik dalam melayani nasabah.⁴⁰

3. *Teller*

a) Pengertian *Teller*

Teller petugas perbankan yang bertanggung jawab dalam menerima uang, mencairkan cek, dan membantu nasabah dalam transaksi keuangan. *Teller* merupakan yang bertanggungjawab pada kasir bank yang melayani dan mempertanggung jawabkan lalu lintas pembayaran uang tunai.⁴¹ Seorang *teller* harus dapat secara profesional, ramah dan baik dalam tugas yang didapatkannya dengan memperhatikan hal-hal, antara lain:

- 1) Ketelitian dalam adanya suatu transaksi dan selalu menerapkan ketentuan yang berlaku..
- 2) profesionalisme serta baik dan sopan pada saat ketika nasabah datang.
- 3) Bersikap tidak membedakan nasabah. Melayani dengan urutan nomor antrian awal dan memberikan perhatian yang berlebih jika ada nasabah hamil besar, orang yang sudah tua dan orang yang cacat.
- 4) Tidak menciptakan kesan negatif kepada seperti: mengobrol sendiri, bercanda, bahkan berteriak-teriak dengan karyawan lain.

⁴⁰ Ibid., 260-261.

⁴¹ Malayu S.P Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan*, 161

- 5) Memiliki sifat yang jujur dan tidak berperilaku dapat merugikan nasabah bahkan perusahaan, contoh: tidak bisa menjaga rahasia yang penting dan berbuat tidak baik dalam hal pelayanan.⁴²

b) Fungsi dan Tugas *Teller*

Dalam hal penyetoran dan penarikan uang merupakan fungsi dari tugas sebagai seorang *Teller* yang memberikan jasa pelayanan kepada nasabah. Berikut beberapa tugas *Teller*:

- 1) Memproses terhadap suatu transaksi yang berupa tunai maupun non tunai.
- 2) Mengecek keaslian uang tunai/*bank notes*.
- 3) Menyakini kesesuaian jumlah fisik uang dengan waktu transaksi.
- 4) Memproses pembukuan dengan benar.
- 5) Menjaga kerahasiaan pin keamanan sendiri dan tidak melakukan pemberitahuan dengan karyawan lainnya.
- 6) Menyakini keaslian dan keabsahan tanda tangan nasabah pada warkat bank dan formulir transaksi penarikan antar cabang.
- 7) Memeriksa identitas nasabah dengan benar.
- 8) Menjamin keamanan *boks teller* dan kewenangan memegang kunci *boks*.
- 9) Melakukan verifikasi dan menandatangani warkat transaksi
- 10) Melaksanakan pengambilan dan pengantaran uang ke Cabang Koordinator/*Pooling cash* atau nasabah.⁴³

Dalam hal tugas dan tanggungjawabnya seorang teller tidak dibolehkan untuk melakukan kesalahan yang berada diluar tugas dan tanggungjawabnya antara lain:

⁴² Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan.*, 3-4.

⁴³ *Ibid.*, 5-6.

- 1) Memanipulasi suatu rekening tertentu secara diam-diam untuk keperluan kevalidan pos-pos yang terbuka, contoh adanya selisih.
- 2) Menerima transaksi yang terselubung dari nasabah, kecuali sudah sesuai dengan ketentuan bank.⁴⁴

c) Penampilan *Teller*

Sebagai petugas yang paling depan dalam berhubungan langsung, seorang *teller* harus berpenampilan dengan baik dan profesional. Karena penampilan *teller* dapat mencerminkan citra perusahaan, berikut penampilan *teller* yang harus diperhatikan antara lain:

- 1) Penampilan *teller* pria, yaitu:
 - a. Memakai seragam sesuai prosedur bank (yaitu: kemeja, name tag bank, memakai dasi, dan pakaian bersih tidak kotor).
 - b. Rambut pendek tidak cat rambut selain warna hitam dan rambut disisir rapi.
 - c. Menggunakan sepatu formal atau pantofel hitam
 - d. Harus tetap harum dan tidak tercium bau mulut maupun badan.
 - e. Kuku harus pendek dan bersih, jika mempunyai kumis maupun jenggot harus dicukur rapi.
- 2) Penampilan *teller* wanita, yaitu:
 - a. Memakai seragam sesuai prosedur bank (yaitu: blazer, rok dan name tag).
 - b. Rambut tersisir rapi atau digulung.
 - c. Ria wajah tidak berlebihan, jika memakai lipstik warna tidak boleh yang mencolok.
 - d. Memakai sepatu formal dengan hak tinggi maksimal sekitar 7 cm.

⁴⁴ Ibid., 7.

- e. Kuku harus selalu bersih dan pendek, tidak boleh memakai *accessoris* yang berlebihan.

4. *Security/Satpam bank*

Security satuan pengamanan yang telah dibentuk oleh instansi maupun badan usaha untuk melakukan keamanan dalam memberikan rasa aman dalam lingkup kerjanya. Tugas bank tidak hanya menjaga keamanan saja, tetapi membantu nasabah dalam hal memberikan pengarahan seperti mengisi formulir yang tepat, memberikan segala informasi yang dibutuhkan nasabah mengenai suatu produk maupun layanan perbankan. Dalam pelaksanaan tugasnya anggota satpam bank berperan sebagai:

- 1) Menjaga serta memelihara suatu ketertiban pada lingkup lingkungan kerjanya.
- 2) Menata kendaraan nasabah dengan tertata rapi diparkiran area perbankan.
- 3) Menerima dengan senyuman dan sapaan ketika nasabah yang baru saja datang di bank.
- 4) Memberi nomor antrian dan pengarahan kepada nasabah dalam hal kebutuhan serta informasi terhadap nasabah.⁴⁵

D. Kepuasan Nasabah

1. Pengertian Kepuasan Nasabah

Dalam perusahaan dibidang jasa, nasabah merupakan suatu orang yang diberikan pelayanan. Orang yang berkomunikasi atau menjalankn kegiatan dengan perusahaan setelah kebutuhannya selesai, mereka dapat dikatakan nasabah. Nasabah merupakan seorang mempercayai dan menggunakan jasa banknya untuk melakukan transaksi perbankan dalam hal tabungan, bilyet maupun giro. Secara

⁴⁵ Wiwik, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner (*Customer Service, Teller, dan Security*) Terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi Di Perbankan (*Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Iskandar Muda Medan dan PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. Cabang Katamso Medan*”, (Medan: UIN Sumatera Utara, 2017), 34-35.

umum kepuasan nasabah sendiri dimana ia dapat merasakan apa yang ia butuhkan dalam fasilitas produk tersebut. Kepuasan pelanggan menurut Oliver yaitu kinerja jasa maupun produk yang akan dinilai oleh nasabah apakah dapat memberikan suatu manfaat serta dapat memberikan suatu keinginan nasabah tersebut.⁴⁶

Dalam prinsipnya jika nasabah puas terhadap pelayanan yang diberikan, bank akan mendapatkan suatu keuntungan yang diterimanya, sebagai berikut:

- 1) Nasabah lama akan tetap bertahan atau nasabah loyal kepada bank. Kepuasan nasabah secara sepenuhnya akan menjadikan loyalitas pada bank.
- 2) Kepuasan nasabah lama akan dapat menarik nasabah yang baru untuk menggunakan jasa, sehingga dapat meningkatnya jumlah nasabah.⁴⁷

2. Mengukur Kepuasan Nasabah

Kepuasan pelanggan/nasabah terkait dengan kualitas pelayanan internal dan kepuasan pelayanan internal karyawan tentu akan mendorong kepuasan karyawan. Kepuasan karyawan akan mendorong bangkitnya loyalitas karyawan pada perusahaan. Selanjutnya loyalitas karyawan akan berdampak pada peningkatan produktivitas. Produktivitas karyawan akan menciptakan dan menentukan kepuasan pelanggan/nasabah. Akhirnya kepuasan pelanggan ini akan menciptakan loyalitas pelanggan/nasabah.

Menurut Kotler pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan empat saran, yaitu sebagai berikut:

a. Sistem keluhan dan usulan

Seberapa banyak keluhan atau komplain yang dilakukan nasabah dalam suatu periode. Makin banyak, berarti makin

⁴⁶ M.N. Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Manajemen)*, (Bogor: Ghalia Indah, 2005), 36.

⁴⁷ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, 262-263.

kurang baik demikian pula sebaliknya. Untuk itu perlu adanya sistem keluhan dan usulan. Dalam hal ini utamanya nasabah dapat menilai kecekatan dan respon perusahaan dalam menerima kritik dan saran oleh nasabah.

b. Survei kepuasan konsumen

Dalam hal ini bank perlu secara berkala perlu melakukan survei, baik melalui wawancara maupun kuesioner tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan bank tempat nasabah melakukan transaksi selama ini untuk itu perlu adanya survei kepuasan konsumen.

c. Konsumen samaran

Bank dapat mengirim karyawannya atau melalui orang lain untuk berpura-pura menjadi nasabah guna melihat pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank secara langsung sehingga terlihat jelas bagaimana karyawan melayani nasabah sesungguhnya.

d. Analisis mantan pelanggan

Dengan melihat catatan nasabah yang pernah menjadi nasabah bank guna mengetahui sebab-sebab mereka tidak lagi menjadi nasabah bank. Misalkan ada nasabah yang menutup rekeningnya, maka bank harus menghubungi nasabah tersebut dan menanyakan alasan penutupan dan apabila terjadi masalah atau ketidakpuasan terhadap pelayanan bank maka harus dicarikan jalan keluar agar tidak ada lagi nasabah yang pindah atau menutup rekeningnya.⁴⁸

⁴⁸ Ibid., 266.

3. Sebab-sebab dan cara mengatasi nasabah kabur

Ada beberapa contoh nasasabah meninggalkan bank antara lain:

1) Tidak memuaskan dalam pelayanan

Banyak penyebab hal nasabah merasa tidak puas dalam pelayanan yang diberikan pihak bank. Berikut contoh nasabah tidak puas terhadap pelyanan antara lain. Tidak dilayani dengan baik, disepelekannya nasabah, nasabah merasa tersinggung dan tidak diperhatikannya nasabah.

2) Tidak baiknya pada produk yang ditawarkan

Produk yang ditawarkan kepada nasabah kurang dalam hal kelengkapan, sehingga produk pilihan yang diinginkan nasabah tidak sesuai dengan harapan nasabah tersebut. Produk yang ditawarkan tidak memiliki keunggulan atau kelebihan tertentu dengan produk yang ditawarkan oleh pesaing.

3) Ingkar janji, tidak tepat waktu

Penyelesaian pekerjaan yang tidak sesuai dengan keinginan suatu nasabah dan serta petugas customer service tidak bisa menepati janji pada waktu saat pelyanan yang diberikan.

4) Biaya relatif cukup mahal

Salah satu hal yang menyebabkan nasbah lari dari bank yang bersangkutan, biaya yang dibebabnkan pada nasabah relatif cukup mahal jika dibandingkan dengan bank pesaing.

Untuk dapat mengatasi hal-hal nasabah kabur, berikut cara-cara membuat nasabah betah dalam hal transaksi dengan bank antara lain:

- 1) Tanggap dan cepat dalam hal memberikan pelayanan yang diinginkan nasabah, selain itu pelayanan yang diberikan harus sesuai, benar dan baik untuk nasabah serta tepat waktu.
- 2) Petugas customer service harus menarik dan baik dalam hal penampilan, perilaku serta gaya bicara yang tidak membosankan untuk nasabah.
- 3) Mempunyai kantor atau ruang bank yang luas, dekorasi ruang yang menarik dan indah, selalu bersih, suasana yang tenang, hal tersebut dapat membuat nasabah merasa nyaman dan aman didalam bank.
- 4) Tersedianya brosur produk yang cukup lengkap, dan petugas dapat menjelaskan dengan detail tentang produk yang diinginkan nasabah dan mudah dipahami oleh nasabah.